

# FLIPCHARTPROTOKOLL



Gabriela Konrad, MSc.

[www.kompliment.co](http://www.kompliment.co)

[www.gabrielakonrad.com](http://www.gabrielakonrad.com)

# ARISTOTELES MODELL & LOGISCHE EBENEN

## SPIRITUALITÄT

SYSTEM

Familie  
(Herkunft)  
Team  
Gruppe

Vision  
Ziele  
Mission

SINN



DILTS, BRAUN, KONRAD

SÄKULAR

Panik - oder Stresszone

Lernzone

Komfortzone

Glück

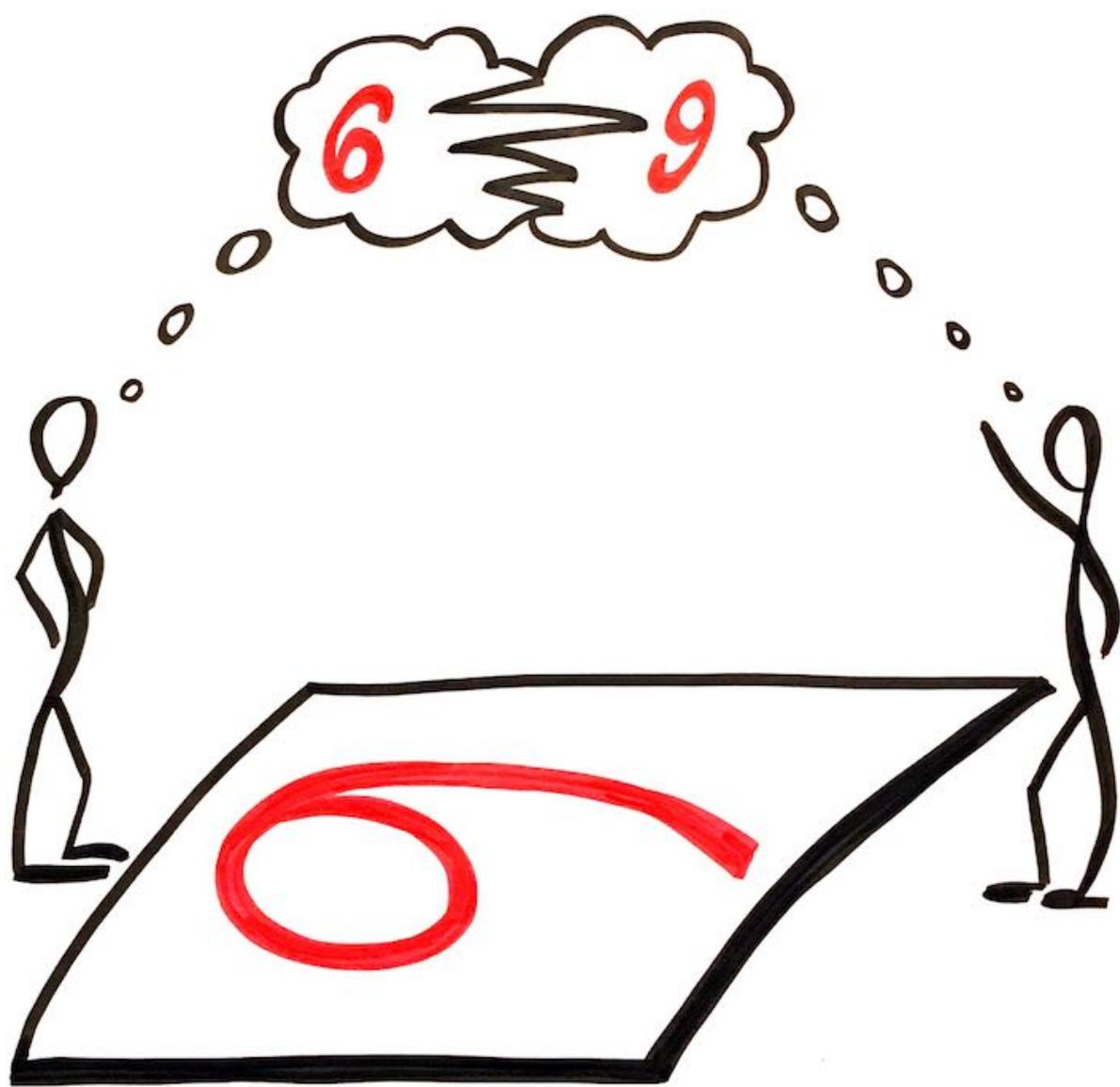
Sicherheit

Entwicklung

Selbstwert

Unsicherheit

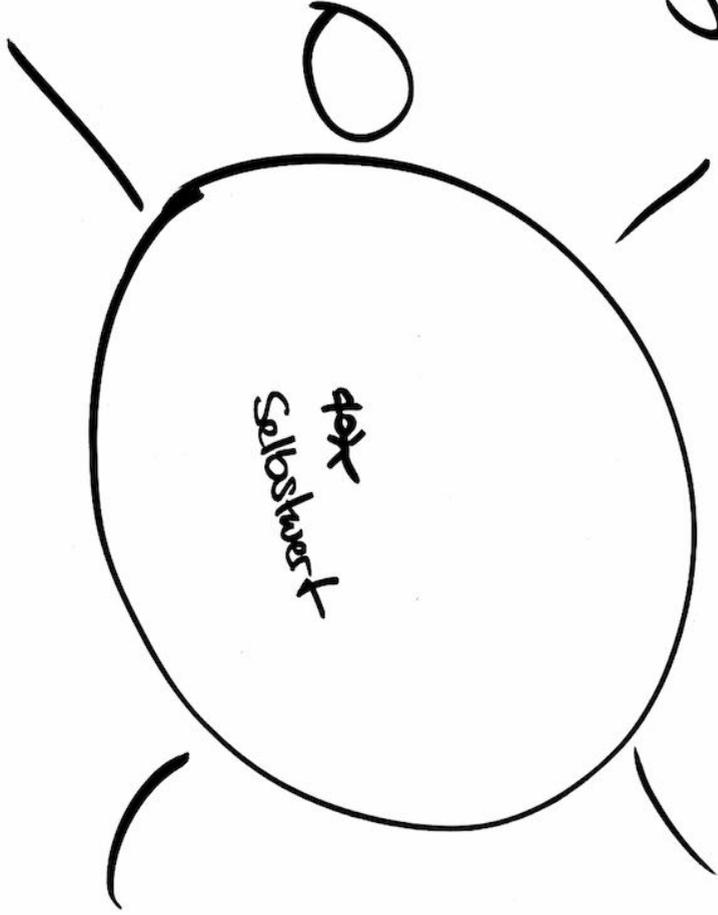
Gabriela Konrad





andern

- Stories / Storytelling
- Fragen stellen
- einführend / emotional &  
Zuhören

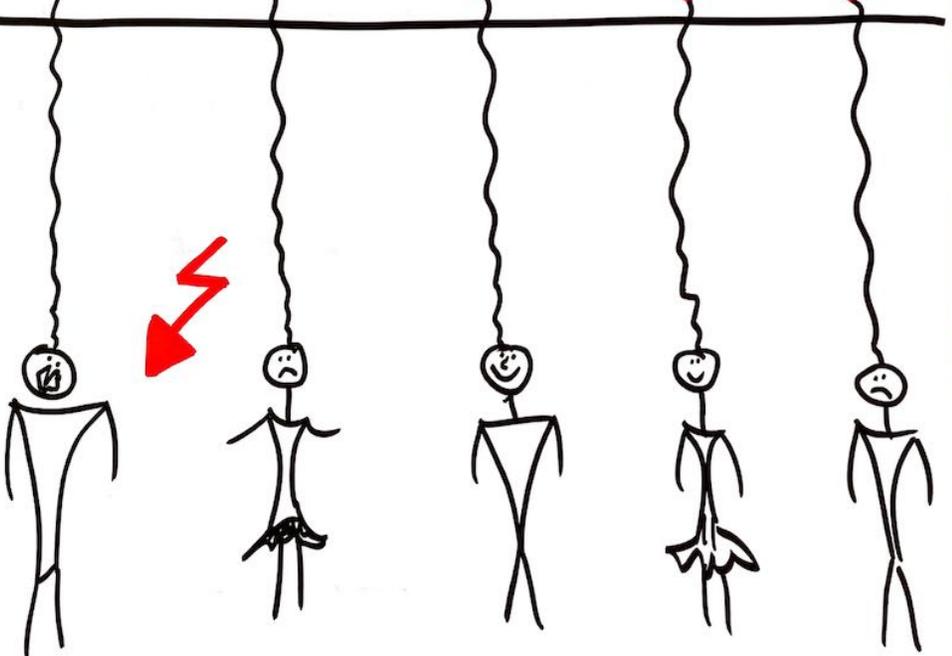


Selbstwertwert



# Arschengel Methode

Die Seelen



# Arschengel wandeln ①

1.) Was hat das Ganze mit mir zutun?

**MMM** ⇒ Mentor: Welche Wert ist bei mir verletzt?  
Warum springe ich an?

⇒ Muse: Wie fühle ich mich?

⇒ Macher: Was ist konkret, neutral betrachtet, ganz sachlich, faktisch passiert?

⇒ Mentor: Und wie habe ich das für mich eingeordnet?

# Arschengel wandeln

(2)

2.) Was könnte im anderen vorgegangen sein? Worum könnte es ihm gehen?

Einfühlen

Hypothese

MMM ⇒ Mentor: Was könnte ihm wichtig sein? Welche Werte wollte er sich erfüllen? Welche Werte <sup>(sind)</sup> waren vielleicht verletzt?

⇒ Muse: Wie könnte es dem anderen gehen?

⇒ Mediator: Was konkret machte der andere? (Nüchtern, sachlich)

⇒ Mentor: Welche Absicht hatte er dabei vielleicht? Was ist wichtig?

# Arschengel wandeln (3)

## 3.) Stärken und Liebenswertes am Anderen entdecken

⇒ Was kann der andere gut?

⇒ Was zeichnet ihn aus?

⇒ Was fällt ihm leicht?

⇒ Was schätze ich an ihm?

⇒ Wofür steht er ein?

⇒ Was ist ihm wichtig - und mir auch?

# Das Arschengelwandelungs- gespräch

④

1.) Verantwortung übernehmen

MUSE: z.B. "Es tut mir leid"

"Danke, dass du dir Zeit nimmst"

2.) MACHER: "Für mich hat die Situation so ausgesehen, ich hab mir das gedacht ...."

3.) MENTOR: "... und das hat das mit mir gemacht..." (Wert, Bedürfnis verletzt)

4.) MUSE: "... und dadurch/denn ...  
wer ich ... traurig/wütend/irritiert/..."

DIE KRISE HAT IMMER  
EIN GESCHENK FÜR

DICH!



Die Erde ist  
nicht die Folter-  
kammer Gottes!  
☺

Durch die Krise will dich das  
Universum nicht fertig machen,  
sondern sie dient dazu, dass du  
durch sie in deine ureigene Kraft  
kommst, die du ohne Krise nicht erlangt  
hättest! Das heisst, du verfügst nach-  
her über mehr Fähigkeiten als vorher.  
Aus der Krise geht Großes hervor!

DT  
PO  
PR  
Checker

PO  
PR  
DT  
Nörgler

Schönwetter  
Drama

PR  
PO  
DT  
Diva

MA2412

# Verallgemeinerung Generalisierung

## DRAMA AUSLÖSER

Immer	Generell
Alle	Überhaupt
Jeder	Jedes Mal
Keiner	Immer wieder
Niemand	⋮
Die ganze Zeit	
Schon wieder	
Nie	



Anklage, Interpretation,  
Pseudowahrheit

Ratschlag, Abhängigkeit,  
Urteil, Pseudowert

Täter

Retter

← Wert verletzt "Danke" →

"DU"

"MAN"

Schlechtwetter

Drama

Dynamik

"ICH"

Ohnmacht,  
Hilflosigkeit,  
Pseudogefühl

Opfer

positive  
Absicht



Verhalten

~~Petschloß~~

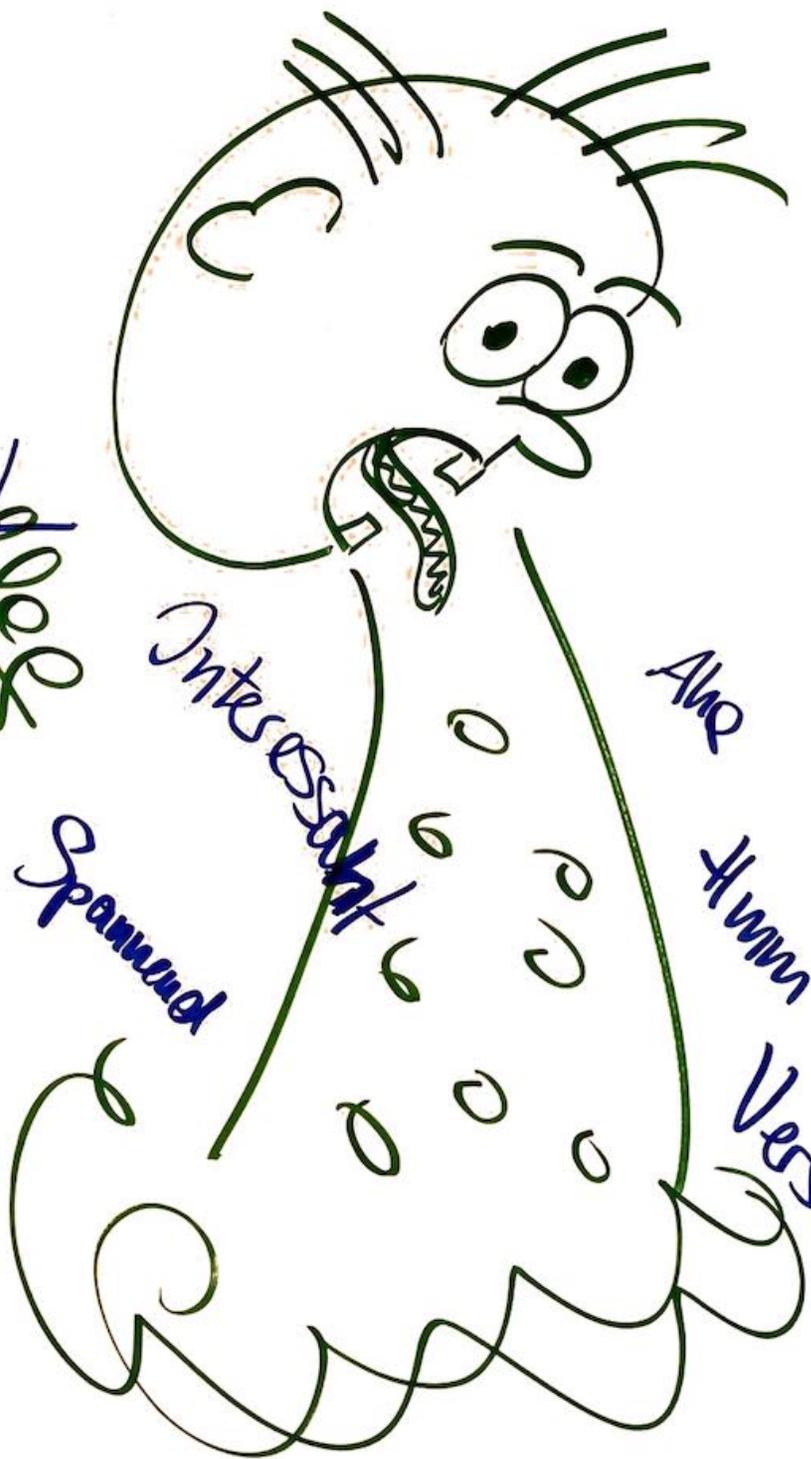
Spannung

Interessanz

Alte

Humm

Versteh

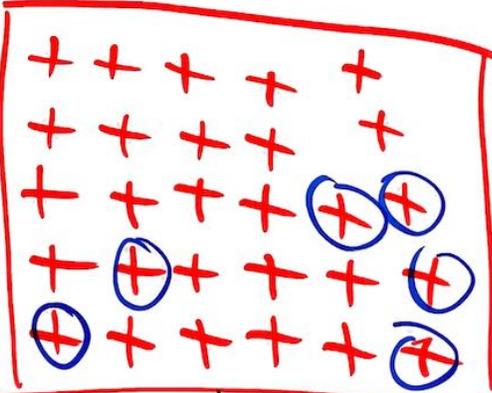




KEIN  
FÜTERN BEIM  
SPEISERN

# Emotionales Beziehungskonto

Wahrung des  
anderes



- ~~-1000€~~
- ~~-1000€~~
- ~~-1000€~~
- ~~-1000€~~
- 1€

# LÖSUNGSKREISLAUF

## MACHER

Sachebene,  
Beobachten,  
Zahlen, Daten,  
Fakten, Ziele,  
Plan, Tun

## MENTOR

Werte,  
Bewertung,  
Feedback,  
Reflexion

WERTSCHÄTZEND  
ERGEBNISORIENTIERT  
WIN-WIN ORIENTIERT

## MUSE

Beziehung, Gefühle,  
Spaß/Freude,  
Flexibilität,  
Ideen/Lösungen,  
Vision, Stories

# Storytelling

Metaphernarbeit

**PROBLEM**

HANDLUNG - TUN -  
- WEG - AKTIVITÄT - ÄNDERN

**LÖSUNG**

↳ CONCLUSIO: sagen wir manchmal,  
nicht immer. Manchmal nur "wirken" lassen.

"Was will ich damit sagen, ...."

# Start

Story

Metapher

Zitat

Einwandsvorwegnahme Thema

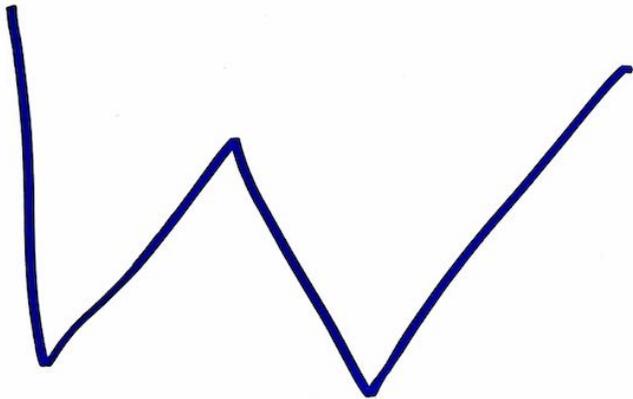
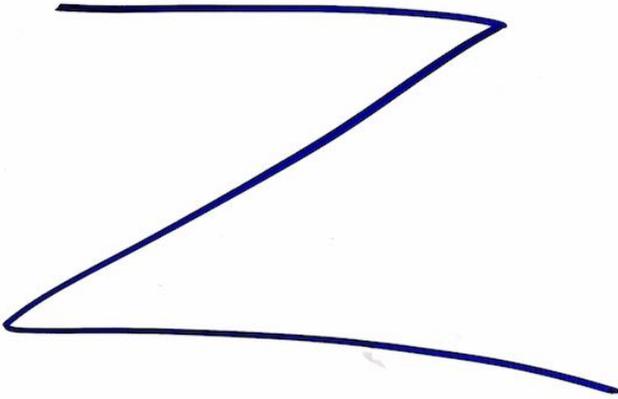
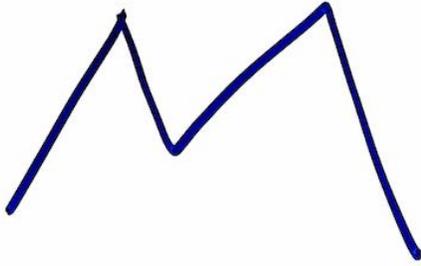
→ Stärken

Story

Problem  
Aktivität

Lösung

→ Abschluss



# RAPPORT

◦ PACING / MIRRORING  
(Angleichen / Spiegeln)

◦ LEADING  
(Führen)



Körpersprache  
Tonalität  
Inhalt  
PACING

(OUTING)



LEADING  
Körpersprache  
Tonalität  
Inhalt

Innerhalb d. Bezugsrahmens d.  
Anderen

5. Einführendes Zuhören

Innerhalb d. eigenen Bezugsrahmens

4. Aufmerksames Zuhören

3. Selektives Zuhören

2. Sotun als ob man  
zuhört (Herablassung)

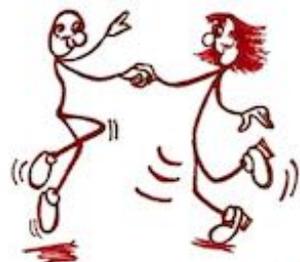
1. Ignorieren

Statt  
Rat schlag (en)



nach  
idealen

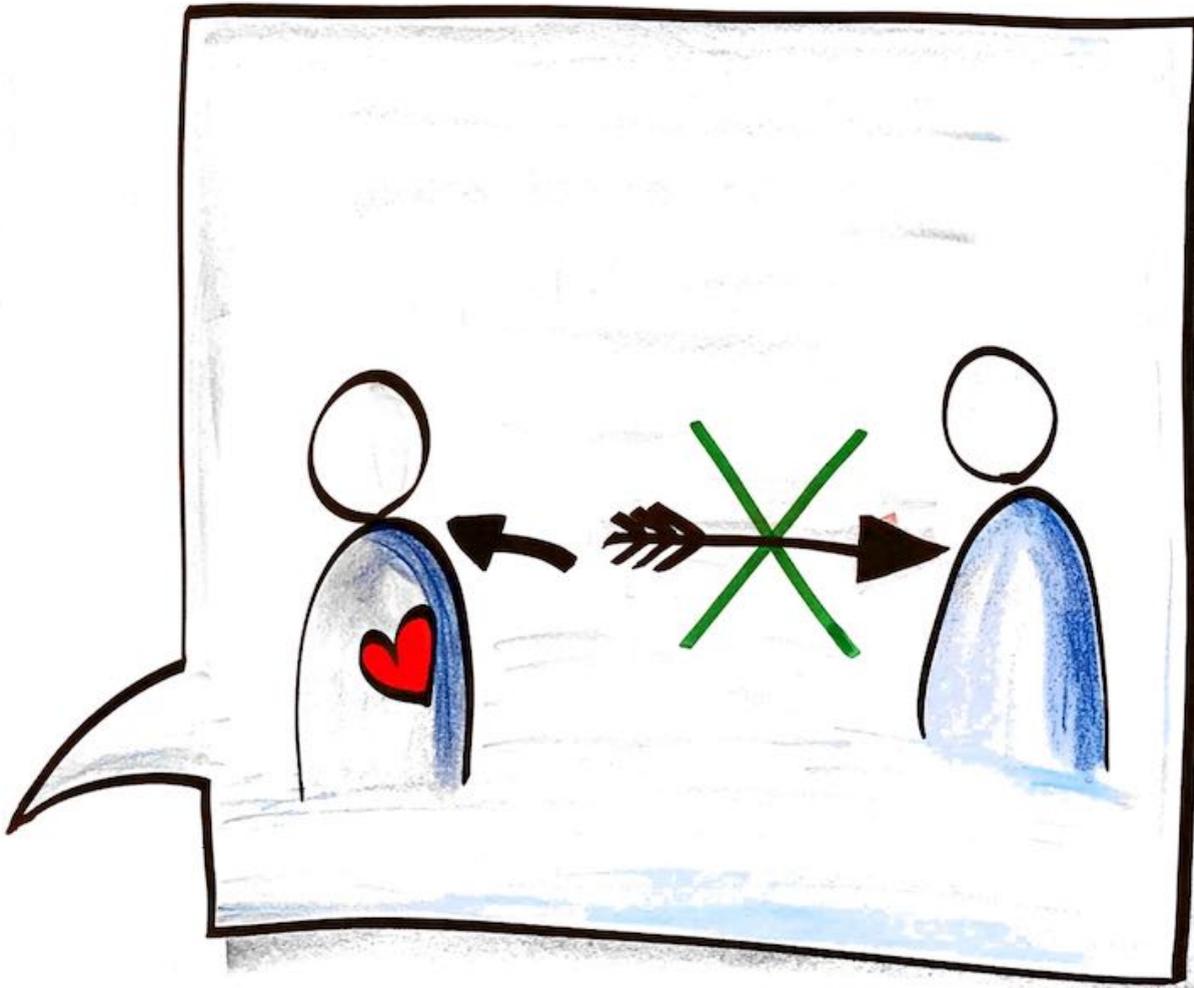
Lösungen



fragen



# ICH - BOTSCHAFT



**DU** - Botschaften = Anklage

**ICH** = "Für mich wirkt es als..."  
"Aus meiner Sicht..."  
"Bei mir kommt folgendes an"

# WERTE BEDÜRFNISSE

- Sicherheit ◦ Freiheit
- Liebe ◦ Glaube ◦ Familie
- Gesundheit ◦ Harmonie
- Gerechtigkeit ◦ Loyalität
- Anerkennung ◦ Wertschätzung
- Respekt ◦ Karriere ◦ Macht
- Geld ◦ Spaß ◦ .....etc.

# EMOTIONEN

BASIS

- Freude, Liebe • Verachtung
- Furcht, Angst • Trauer
- Ekel • Scham • Schuld
- Wut, Aggression, Ärger
- Überraschung, Schock
- Neugier, Interesse
- Schmerz

Paul Ekman  
Martin Dornes



(  
⊕

~~allerdings  
aber  
jedoch  
trotzdem  
nur~~

⊖

... und  
... darüber hinaus ...

[atmen]

... und gerade  
... derweilen.

⊖

allerdings  
aber  
jedoch  
trotzdem  
nur

⊗

FAKTEN

(..leider..) ist die Lage  
so, dass .....

.... und das  
ist wichtig  
weil .....

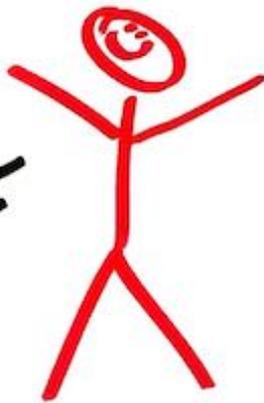
(Begründung)

evtl. Angebot oder Lösung  
→ vielleicht das  
nächste Mal

→ was könnten  
wir statt  
dessen  
tun?

Ja zum Menschen

Für dich  
würde ich  
das gerne  
tun.....



Beziehungsebene

①

MOUSE

Ja, würde ich gerne  
für dich tun ...



Mensch

"Ja" zum Menschen

atmen  
aber  
jedoch

MACHER

②

... Leider schaut es so  
aus, dass ich an diesem  
Tag nicht da bin ...

... die Sache ist die,  
dass ich zur Zeit massiv  
eingeklinkt bin und mich  
nicht rüssehe ...

Sache

.....

③

MENTOR

Werte

Begründung

... und es mir wichtig  
ist das ordentlich zu machen ...

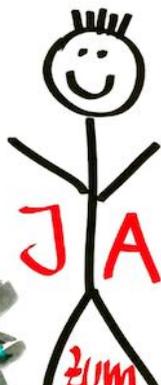
... und ich solche Dinge überhaupt nicht kann ...

... weil mir meine Gesundheit gerade zuschaffen  
macht ...

... etc ...

# MUSE

Mensch  
Beziehung



zum  
Menschen

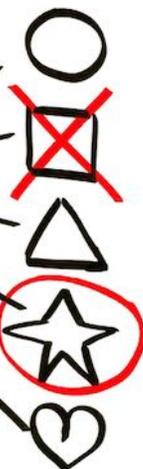
Den  
Menschen  
großmachen

Positive  
Aspekte

# MACHER

Verhalten  
Sache

oder



deswegen / darüber hinaus

Das Problem  
"klein" machen

Was nicht mehr  
Was statt  
dessen

# MENTOR

Werte  
Begründung

... weil  
es wichtig  
wäre für...

[...dich,  
für den  
anderen,  
für alle  
Beteiligten,  
das  
Unternehmen]

# transderivationale Suche



- durch systemische

Fragen

- Kunstvoll vorge

WAS?

WHO?

WHERE?

WHEN?

HOW?

WHY?



# TRAGEN

## OFFENE

- WAS • WER • WIE • WANN
- WO • WORAN [WARUM, WESHALB,  
Achtung Drema WIESO]
- ....

## GESCHLOSSENE

ja / nein / vielleicht

Beginnen mit einem Verb

**2 Ziel, Lösung, Zukunft, ...**

**Maßnahmen 3**

"Angenommen, es wäre alles ideal, wie hättest du es gerne?"

"Was genau ist zu tun?"

"Was wäre denn anders?"

"Wer macht was - bis wann?"

"Was würde möglich werden?"

"Was trägst du bei?"

"Wer würde als erster bemerken, dass du dein Problem gelöst hast - dass du dein Ziel erreicht hast?"

"Welche x. Schritte?"

"Wie kannst du sicherstellen, dass du dein Ziel sicher erreichst?"

Auftrag einholen (geschlossene Fragen)

"Hättest du es gerne anders?"

LOB  
Kehrllich

"Willst du, dass es so bleibt?"

Pacing

...Nachvollziehbar...

1.

Ein paar Runden Drama mitdrehen

"Oje..."

PROBLEM

Verständnis zeigen <sup>haben</sup>

Aha

"Interessant"

Mitsudern

persönlich  
Recht geben

"Verstehe..."

# LÖSUNGSFRAGEN I

- Angenommen, es wäre ideal, genau so wie du es gerne hättest, wie wäre es dann?
- Was wäre anders?  
... und wenn das so wäre
- Was würde dadurch möglich?
- Wie geht es dir "jetzt"?  
... wenn alles gelöst ist
- Wer würde die Veränderung als erstes bemerken?
- Woran würde er es bemerken?

# Lösungsfragen II

- Was würde es noch bemerken?
- Woran würde er die Lösung an dir erkennen?
- Woran würdest du erkennen, dass der andere erkannt hat, dass du dein Problem gelöst hast?
- Woran würde der andere erkennen, dass du erkannt hat, dass er bemerkt hat, dass du dein Problem gelöst hast?

→ "WIE HÄTTEST DU ES GERNE?"

oder

"WAS HÄTTEST DU GERNE?"

→ "WAS WÄRE DANN ANDERS?"

→ "WAS WIRD MÖGLICH?"

↳ wenn negative Antworten,  
dann:

"WENN DU DAS NICHT MÖCHTEST,  
WAS WILLST DU STATT DESSEN?  
WAS SOLL "DA" SEIN?"

Aha - interessant

Wie kommen Sie drauf?

Warum sehen Sie das so?

Echt? Finden Sie?

Verstehe ich gut - kenn das Thema

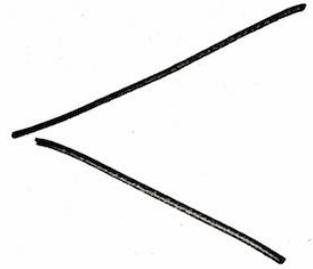
Was wäre anders, wenn du die  
Zeit hättest?

Verwundert sein

sehr verständnisvoll

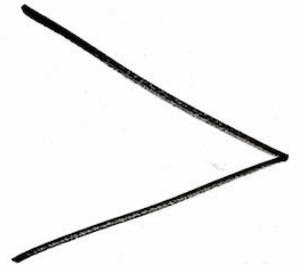
Was noch?

(öffnet)



Noch was?

(schließt ab)



VISUELL

AUDITIV

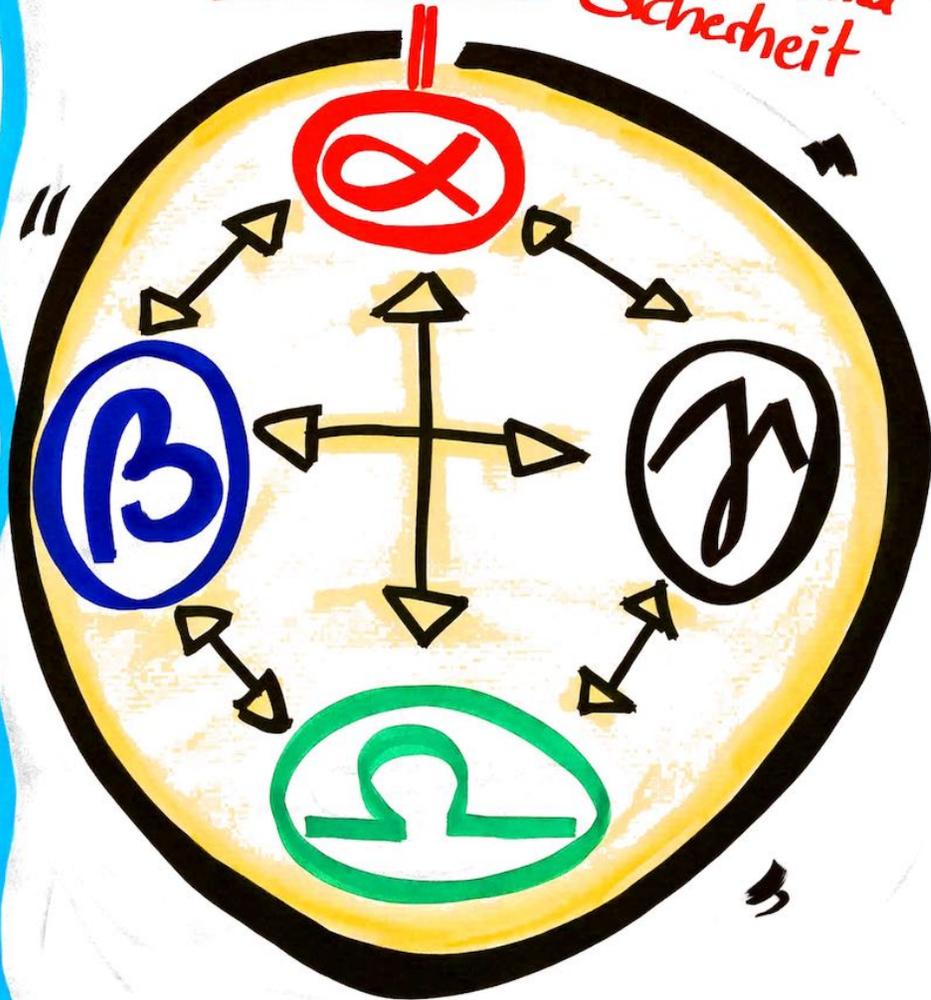
KINÄSTHETISCH

OLFAKTORISCH

GUSTATORISCH

**ZIEL**

Sorgt für  
Schutz und  
Sicherheit



Know How  
Leader

Experte,  
Spezialist

B

BETA

Ethik  
Leader

Kömmerei,  
Seelsorger,  
Werte, Bedürfnisse

Rapport  
Leader

Stimmung,  
gute Laune,  
Beziehung

brauchen • Verantwortung  
und • Lob • Anerkennung • Danke



# Einwandvorwegnahme

- Denke über mögliche Einwände nach und schreib sie auf!
  - Was könnte dein Gegenüber denken? Welche Bedenken könnten deine Zuhörer haben?
- Schreib die Einwandvorwegnahme auf:
  - Im Konjunktiv
  - Möglichst vage
  - Ohne Angriff

# Einwandsbehandlung - $\Omega$ -Rochade

Genau, ja, durchaus,

Du hast vollkommenes Recht,  
geht mir auch oft so,

kann ich gut verstehen/nach=  
Interessant,..... vollziehen

∴ (Verständnis zeigen)

~~jedoch~~

~~aber~~

~~nein~~

(statt dessen)

zugleich, und, darüber hinaus,  
möglicherweise, vielleicht,.....

(und dann das Ziel/mögliche  
Lösung oder Weg ansprechen)

# Destruktivitätskosten

20% (= 96 Min) <sup>→ (8Std)</sup> pro Tag Zeitablenkung  
eines MA durch Konflikte,  
Mobbing, Demotivation,  
innere Kündigung, Drama, ...

5 MA → 1 Gehalt / Monat

# EFFIZIENZ VERSUS EFFEKTIVITÄT

Es richtig machen  
[MANAGEMENT]



Das RICHTIGE machen  
[FÜHRUNG]

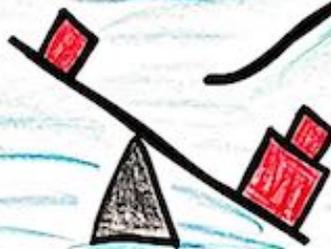


Eine Leiter schnell  
und ökonomisch  
hochklettern.

Effizienz

Die Leiter  
an den richtigen Ort  
stellen.

Effektivität



# Lösungsfokussiertes Reflektieren

©GK

www.gabrielekonrad.com

VERGANGENHEIT

Hätt i...  
Tat i...  
War i...  
Kunt i...

DRAMA



GEGENWART

Maßnahmen:  
Was konkret  
kann ich  
tun?  
Fähigkeiten?

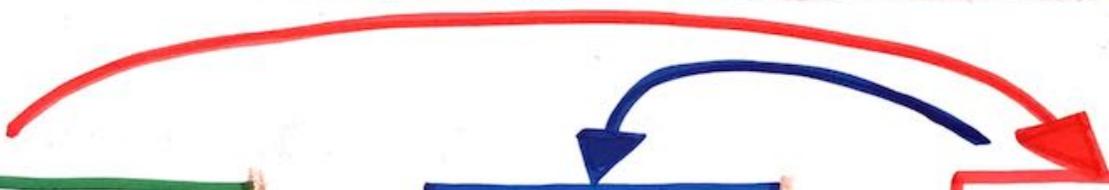


Schriftlich

ZUKUNFT

Idealer  
Ablauf?  
Wie hätte ich  
es gerne?  
Optimal?

FILM DREHEN



# Reflexionsfragen

⊕ Was war heute gut?

Was habe ich dafür gemacht?

↗ Was war heute nicht so gut?

Was würde ich optimieren?

Wenn ich das nächste Mal  
in einer ähnlichen Situation  
bin, was **KONKRET** werde  
ich anders machen?

Was werde ich sagen?

Keine Lösung!





...und vielleicht sehen wir uns auf...

[www.kompliment.co](http://www.kompliment.co)

[www.gabrielakonrad.com](http://www.gabrielakonrad.com)